Název standardu	**13. Vyřizování a podávání stížnosti**		
Kritérium standardu	**13b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.**		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPOD Městského úřadu v Říčanech		
Vypracoval:	Mgr. Vendula Prchalová		
Schválil: **Datum a podpis:**	Mgr. Helena Bramborová – vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví 2. 4. 2025		
Platnost kritéria od:	2. 4. 2025		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:			

Stížnosti jsou možné podávat na podatelně Městského úřadu Říčany (Masarykovo nám. 53/40) a na adrese elektronické podatelny podatelna@ricany.cz či datovou schránkou (skjbfwd).

Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu jsou zaměstnancem OSPOD v rámci jednání srozumitelně poučeni o možnosti a způsobu podání stížnosti. Děti jsou o možnosti podat stížnost informovány zaměstnancem OSPOD vhodnou a srozumitelnou formou, která je přiměřená věku dítěte a jeho rozumovým schopnostem. Poučení je zaznamenáno do protokolu nebo do záznamu z pohovoru. OSPOD má zpracovaný písemný postup pro podání stížnosti ve formě srozumitelné pro děti a dospělé (dále viz kritérium 13a). Toto poučení je k dispozici na webových stránkách města a dále je zveřejněno na informační tabuli ve společných prostorách úřadu či v každé kanceláři pracovníků OSPOD (sharepoint). Případně v písemné podobě v kanceláři vedoucí SPOD.

Schránka na stížnosti je umístěna na Masarykově náměstí 53/40, Říčany a každý den je kontrolována pracovníky podatelny, aby nedošlo k případnému zneužití. V případě vyhodnocení podání jako stížnost, je stížnost vyřízena v souladu s výše uvedeným. Schránka slouží i pro připomínky a náměty na zlepšení práce OSPOD